

УДК

Е. Боштьянчич

## **ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ: ЛИЧНОСТНЫЕ, МИРОВОЗЗРЕНЧЕСКИЕ, ЦЕННОСТНЫЕ И ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Синдром эмоционального выгорания имеет пролонгированное влияние как на самого работника, так и на его коллег, а также негативно сказывается на работе всей организации в целом. Возвращение на работу после перенесенного синдрома выгорания является серьезной проблемой как для работника, так и для работодателя. Синдром эмоционального выгорания значимо влияет на поведение работника, его ценности, взгляды и личность в целом. Одним из аспектов повышения устойчивости к стрессу на рабочем месте является выработка и поддержание эффективных внутриличностных механизмов самого работника. В Словении было проведено исследование, связанное с повышением жизнестойкости работника, пострадавшего от эмоционального выгорания. Его результаты свидетельствуют о необходимости осуществления организованной и систематической помощи работникам, пострадавшим от эмоционального выгорания. Большую роль в восстановлении после данного синдрома играют руководители организации, в которой работает человек, его коллеги, друзья и семья.

**К л ю ч е в ы е с л о в а:** устойчивость, восстановление после выгорания, работа, работник, личность, ценности.

В настоящее время актуальны исследования, посвященные изучению проблемы эмоционального выгорания в связи с профессиональной деятельностью. Эмоциональное выгорание тесно связано с такими факторами, как переутомление, недостаточное вознаграждение, несовпадение ценностей и взглядов, конфликт ролей, недостаток социальной поддержки, ощущение несправедливости, социальное сравнение и отсутствие практики супервизии (сопровождение на рабочем месте).

Среди профессий, представители которых в наибольшей степени подвержены риску, наиболее изученными являются врачи, психиатры, педагоги и социальные работники. Результаты исследований, проведенных на небольших выборках, указывают на то, что риски выше среди пожилых работников, руководителей предприятий и предпринимателей. При этом женщины в большей степени подвержены эмоциональному выгоранию, и у них в большей степени выражена деперсонализация.

Последствия эмоционального выгорания различны: психосоматические жалобы, депрессия, бессонница, алкоголизация, психологический стресс и чувство беспомощности. Кроме того, у людей, имеющих синдром эмоционального выгорания, начинают портиться отношения с коллегами и друзьями, появляются проблемы в семье.

Немаловажно и то, что эмоционально истощенные работники становятся весьма критичными по отношению к той организации, в которой они работают. Они отмечают у себя неудовлетворенность работой, а также склонны чаще, чем обычно, брать больничный лист. В какой-то момент они приходят к мысли, что единственный способ справиться со стрессом — это оставить свою работу.

Безусловно, кроме внешних факторов на возникновение синдрома эмоционального выгорания влияют и психологические факторы, такие как, например, особенности темперамента или преобладающие стратегии совладания со стрессом. Среди внутриличностных факторов, которые способствуют конструктивному совладанию со стрессом и снижают вероятность возникновения синдрома эмоционального выгорания, можно выделить такие, как твердость, креативность, связанность с другими людьми и гибкость.

Выгорание на рабочем месте можно предотвратить путем улучшения психологического климата на работе через так называемые организационные меры. Мероприятия по предупреждению выгорания могут быть направлены на человека, небольшой рабочий коллектив или организацию в целом (что более эффективно и имеет более стойкий эффект). Большинство таких мероприятий является поведенчески ориентированным и направленным на когнитивную реструктуризацию (переформулирование задач, обратная связь, оценка результата, вовлечение сотрудников в процесс принятия решений).

Исследование, проведенное в Словении, показало, что наибольшую роль в восстановлении после синдрома эмоционального выгорания сыграла собственная мотивация справиться со своим состоянием. При этом каждый из участников исследования отметил хотя бы один внешний фактор: например, поддержку членов семьи, друзей, коллег, руководителей и врачей. Однако практически все участники исследования столкнулись с тем, что врачи не могут поставить такой диагноз, как синдром эмоционального выгорания. И действительно, в Словении такого заболевания в медицинской классификации болезней нет. Соответственно нет и специально разработанных и выверенных методов или программ «лечения» эмоционального выгорания.

Первым шагом на пути к оказанию более эффективной помощи работникам, страдающим от данного синдрома, является признание причин и последствий состояния со стороны работодателя. Сегодня эмоциональное выгорание как фактор снижения эффективности, работоспособности и продуктивности работника по-прежнему упускается из виду. Быстрое и эффективное выявление причин и факторов синдрома выгорания имеет ключевое значение для своевременного регулирования его последствий. Важнейшей задачей, стоящей перед работодателями в будущем, несомненно, будет внедрение организованной поддержки работников, возвращающихся к работе после перенесенного синдрома эмоционального выгорания. При этом помощь в восстановлении должна носить систематический характер, то есть должны учитываться не только условия на рабочем месте, но и взаимоотношения с коллегами, друзьями, семейные обстоятельства и, что немаловажно, индивидуальные особенности работника.